東芝PC工房「修理規約」（国内PC対応）

本規約は、東芝製パソコン本体（以下「PC」といいます）ご購入者（以下「お客様」といいます）が、東芝PC工房（以下「PC工房」といいます）に修理の依頼をされる場合の基本条件を定めたものです。
お客様が、PC工房に修理をお申し込みいただく時は、本規約について同意されたものとさせていただきます。
なお、本規約は予告なく見直すことがありますので予めご了承ください。

1. 修理の目的

PC工房は、日本国内においてお客様のPCが故障した場合、PCの機能・性能の修復・維持を目的として、修理をさせていただきます。

2. 修理対象機器

PC工房の修理対象機器は、国内仕様のノートPCに限ります。
デスクトップPC、海外仕様のPCはお受けできませんことをあらかじめご了承ください。

3. 修理の形態

PC工房は、日本国内においてお客様からPCの修理依頼を受けた場合、次の二通りの形態で修理を実施します。

1）無料修理（保証修理）
取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに記載された正常なご使用をされている場合であって、お買い上げ日から保証期間中に故障したときに、保証書に記載の「無料修理規定」に従い、ハードウェアの無料修理をいたします（詳しくは、保証書に記載の「無料修理規定」をご覧ください）。

2）有料修理
「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、または、保証書に記載の「無料修理規定」の範囲外の作業（詳しくは、保証書に記載の「無料修理規定」をご覧ください）については、有料修理をいたします。
なお、修理料金の見積が必要な場合、その旨を事前にPC工房に伝えていただければ、通知いたします。

4. PC工房の業務内容

お客様の修理依頼PCに対する、PC工房の修理対応の主な業務内容は次の通りです。
現象確認、PC お預かりとお預かり票の発行、故障箇所の特定、見積通知、部品手配、修理作業、作業完了検査、作業報告書発行、PC お引渡しまたは出荷管理等です。

5. 修理業務の委託

PC工房は、修理業務の全部または一部をPC工房の選定した協力会社へ委託する場合があります。また、PC工房は修理業務を委託した協力会社に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示しますが、修理業務以外の目的には使用いたしません。

6. PC工房の業務外事項

PC工房では、次の事項についての対応は実施いたしませんので、予めご了承ください。

1）購入直後の不具合の場合は、「東芝PCあんしんサポート」「不足品などのご相談窓口」フリーアクセス Tel 0120-97-1048 にご連絡ください。（企業でご使用のお客様は販売会社にご連絡ください。）
2）ハードディスク・SSD（Solid State Drive）（以下「HDD」といいます）の交換、初期インストール（標準出荷状態）作業に伴うデータのバックアップ・復旧行為（本事項に備え定期的にデータのバックアップをお取りください）。修理お申し込みの際に、データバックアップをご希望のお客様には「東芝 PC データ復旧センタ」への取次をいたします。
3）出張対応、増設作業、グレードアップ作業、加工・改造作業等
4）PC 標準出荷搭載の東芝純正部品を加工・改造した部品、または東芝非純正部品を使用したことに伴う修理
5）ウィルスの除去作業（お客様にて除去願います。PC工房では、初期インストール（標準出荷状態）対応となります）。
6）パソコンの操作・技術的なお問い合せは、「東芝PCあんしんサポート」「使いかたのご相談窓口」フリーアクセス Tel 0120-97-1048 にご連絡ください。
7）ILW（International Limited Warranty）「海外保証（制限付）」の修理

7. 修理取扱時間

修理受付時間は10：00～18：30（毎週日曜日、祝日、特別休日*1を除く）
＊1：特別休日とはPC工房の年末、年始等の休日です。

8. 修理依頼方法

東芝PC工房に修理品ならびに修理依頼時に必要となる付随品をお持ち込みください。
宅配便等での受付はいたしておりません。

9. 修理方式

PC工房の修理方式は、無料修理・有料修理を問わず、PC工房の定めるユニット部品単位の修理により、次のとおり行います。

1）ユニット修理
PC工房のPC修理は製品機能・性能の修復・維持を目的とし、保守部品（補修用性能部品）は、機能・性能が同等な新品ユニット部品あるいは新品と同等に品質保証されたユニット部品（再利用部品）と故障した部分のユニット部品を修理交換いたします。この方式をPC工房では、「ユニット修理」といいます。
なお、交換元（取り外した）部品は再調整し、新品と同等に品質保証されたユニット部品として再利用することがあります。
※主な対象部品：PCB（システム基板）、LCD、HDD、ODD（Optical Disk Drive）等

2）ユニット部品交換
修理・再利用が困難なユニット部品は、部品単位で交換いたします。この方式をPC工房では「ユニット部品交換」といいます。
※主な対象部品：キーボード（ユニット）、カバー類、ACアダプタ、バッテリーパック等
ご注意：ユニット修理対象部品において、外的要因（落下、衝撃・圧力等の負荷による破損、液体・薬品付着、水没等による腐食が原因で修理・再利用が不可能な場合、ユニット修理は適用できません。）、火災、天災地変（地震、風水害、落雷等）、ガス害、塩害、虫害、異常電圧等によりユニット部品の修理・再利用が不可能な場合は、「ユニット修理」方式は適用できません。この場合は「ユニット部品交換」方式となります。
なお、この場合に限り対象のユニット部品（PCB（システム基板）、LCD、HDD、ODD（Optical Disk Drive）等）は、新品と同等に品質保証されたユニット部品（再利用部品）と故障した部分のユニット部品を交換する場合があります。予めご了承ください。

10. 交換元（取り外した）部品の所有権

有料修理でユニット修理を適用した場合及び無料修理の場合の交換元（取り外した）部品の所有権は、PC工房に帰属します。

11. 保守部品（補修用性能部品）の保有期間

保守部品（補修用性能部品）とは、本製品の機能を維持するために必要な部品です。保守部品の最低保有期間は、製品発表月から6年6カ月です。保有期間の終了をもちまして、保守対応は終了とさせていただきます。

12. 修理期間

PC工房の修理期間（修理依頼PCの引取りから納品まで）は、1週間を目標としています。但し、次の事項については予めご了承ください。

1）有料修理で修理料金の見積りが必要な場合には、その通知からお客様の回答までの期間は含まれません。
2）修理部品の状況（一時的な部品の入荷待ち状態）により、多少お時間が掛かる場合があります。

13. 修理品の保管期間

修理完了後にお客様に修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお受け取りいただけない場合、または対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお引き取りいただけない場合、PC工房は対象機器をお預かりした日から6箇月間の保管期間の経過をもって、PC工房が当該対象機器を所定の方法で処分できることにお客さまは承諾するものとします。この場合、PC工房はお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の修理の場合は、別途修理料金または診断料金を請求できるものとします。

14. 修理料金

有料修理の場合、PC工房の修理料金（税込）形態は次のとおりです。

1）基本技術料金：12，000円（税込：12，960円）
PC工房の修理作業工賃（1時間以内の作業）*2です。但し、修理作業において分解・交換を容易におこなえる作業（バッテリーパック、ACアダプタ、キーボード等*3）につきましては、6，000円（税込：6，480円）です。
＊2：修理作業工賃の内訳につきましては、4項「PC工房の業務内容」をご覧ください。
＊3：薄型モデルなど一部の機種は基本技術料金12，000円（税込：12，960円）での対応となります。

2）ユニット修理価格：各モデル・部品により異なります。

3）ユニット部品交換価格：各モデル・部品により異なります。

4）HDD リカバリ料金：5，000円（税込：5，400円）
HDD 修理に伴う初期インストール（標準出荷状態）作業料金です。HDD リカバリがご不要な場合（お客様ご自身で初期インストールを実施）、その旨お申し付けください。

5）診断料金：4，000円（税込：4，320円）
有料修理依頼（入荷）後に修理をキャンセルされた場合、診断料金をお支払いいただきます。
修理をキャンセルしなかった場合は、診断料金は発生いたしません。

6）返送料金：1，500円（税込：1，620円）ー
修理後お預かりのPCをお客様ご指定の場所に宅配便で送付する際の料金です。
本サービス料金には、PCの運賃・特殊梱包材・梱包手数料・保険代金等が含まれています。
PC工房に直接引き取りに来館された場合、無料修理受付時に「東芝PC集中修理センタより直接返送」をご了解された場合は返送料金が発生いたしません。

15. 修理料金のお支払い

有料修理の場合、お客様は次のいずれかの方式により、修理料金をお支払いください。

1）現金払い
PC工房で修理完了品をお引取りの際に現金にてお支払いください。

2）宅配便での修理完了品の納品の際は、代金引換払い、コンビニ支払い、郵便為替、クレジットカード払い、銀行振込（請求書発行）からお選びいただけます。
上記の支払い方法を選択いただいた際の修理料金の回収業務は、PC工房提携の代行収納会社に委託しております。
代金引換払いを選択されたときは、宅配業者に現金でお支払い下さい。
コンビニ支払い、郵便為替を選択されたときは、納品前に振込用紙を郵送いたしますので、受領後振込用紙に記載のお支払期日までにお支払ください。
銀行振込を選択されたときは、納品前に振込用紙を郵送いたしますので、受領後ご請求書記載のお支払期日までに修理請求書宛名名義でPC工房指定の銀行口座までお支払ください。
クレジットカード払いを選択されたときは、お客様指定のメールアドレスに決済を依頼するメールを配信いたしますので、受信後メール記載のお支払期日までに決済をしてください。
お客様が上記お支払条件等に同意いただけない場合は他の支払方法（来館による現金払い）にてお支払願います。

16. 修理保証

PC工房が行った修理部分において、同一箇所の再修理を要するとPC工房が認めた場合（但し、前回修理にて現象非再現の場合は除く）は、修理完了日より3カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期限まで、PC工房の責任において無料で再修理を行います。
なお、無料での再修理は、PC工房でのみ有効です。

17. 損害賠償

PC工房はいかなる場合にも、お客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害及び第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。

18. 機密保持

1） PC工房は、修理業務にあたり、お客様に関する情報について、適正な管理をいたします。
2） PC工房は、5項に定める修理業務の委託の場合を除き、修理業務で知り得たお客様の経営上・業務上の秘密、プライバシー・個人情報を第三者に漏洩、開示をいたしません。

19. 個人情報の取扱い

●修理に際して、お客様からご提供いただいたお名前・ご住所などの個人情報は、当社、グループ会社、委託先会社から、修理に関しての回答、情報提供のために利用させていただきます。
●上記利用目的の範囲内で、お客様の個人情報を当社グループ会社や配送業者含む委託先会社に開示・提供することがありますが、個人情報保護法ならびに東芝個人情報保護プログラムを遵守させ、適法かつ適正に管理させますので、あらかじめご理解とご了承ください。
●お客様は、お客様ご本人の個人情報について、個人情報保護法に基づいて開示、訂正、削除をご請求いただけます。
その際はPC工房までお問合せください。
（場合によっては、法に基づき手数料・郵送料等実費をいただく場合もございます。）
●お客様の個人情報の取扱全般に関する当社の考え方をご覧になりたい方は
（株）東芝の個人情報保護方針のページ、http://www.toshiba.co.jp/privacy/index_j.htm をご覧ください。
●16歳未満のお客様は、保護者の同意を得た上でお問い合わせください。
●修理を含むサービス等に際し、万が一、お客様から、所定の個人情報をご提供いただけない場合には、これらのサービス等を提供できないこともございますので、あらかじめご了承ください。

（お問合せ先）
□電話番号 東京 03－3252－6274
□電話受付時間 10：00～12：00、13：00～18：30
（毎週日曜日、祝日、特別休日を除く）

20. 有寿命部品について

PCには、有寿命部品が含まれています。有寿命部品の交換時期の目安は、使用頻度や使用環境（温湿度など）等の条件により異なりますが、本製品を通常使用した場合、1日に約8時間、1ヵ月で25日のご使用で約5年です。
上記目安はあくまで目安であって、故障しないことや無料修理をお約束するものではありません。
なお、24時間を超えるような長時間連続使用等、ご使用状態によっては早期にあるいは製品の保証期間内でも部品交換（有料）が必要となります。

【対象品名】
液晶ディスプレイ（注1）、HDD、CD/DVDドライブ（注2）、フロッピーディスクドライブ（注2）、キーボード、タッチパッド、マウス（注3）、冷却用ファン、ディスプレイ開閉部（ヒンジ）（注4）、ACアダプタ
（注1）工場出荷時から画面の明るさが半減するまでの期間。
（注2）それぞれ内蔵されているモデルが対象です。
（注3）同梱されているモデルが対象です。
（注4）液晶ディスプレイを開いたときに固定するための内部部品です。
社団法人 電子情報技術産業協会「パソコンの有寿命部品の表記に関するガイドライン」について
http://home.jeita.or.jp/page_file/20110511155520_FuLZW1JpDj.pdf

21. その他

1） 故障時の修理の際、HDD の交換、初期インストール作業（標準出荷状態）等、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去される場合があります。必ず、定期的にまたは修理を依頼される前に、バックアップされるか、重要な内容は紙などに控えておいてください。記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、一切その責任を負いかねます。
2） HDD 交換に伴う、取り外したHDDに記憶された内容は、消去処置（HDD磁気記録面に特殊なパターンを書き込むことで、復元不可能な状態にする処置）または破砕処理を実施し、消去いたします。
3） カバー交換を要する修理において、お客様ご自身が貼られたシール類、カラーリング等の原状復帰は致しかねます。予めご了承ください。
4） TFT カラー液晶ディスプレイは、非常に高度な技術を駆使して作られておりますが、ごく一部に非点灯、常時点灯等の表示が存在することがあります。これらの場合、有料、無料を問わず修理交換は致しかねます。
5） 本規約は日本国内においてのみ有効です。PC工房では、本規約に明示した条件のもとにおいて修理をお約束いたします。従って本規約により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めない事項については、日本国の法令に依るものとします。

以上